

## CONTRATO DE ADESÃO AO PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR

**GAS NATURAL SERVIÇOS S.A.**, estabelecida na Avenida das Américas, 4200, Bl.6 Sala 301- Barra da Tijuca, na Cidade e no Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.300.126/0001-32, neste ato representada nos termos do seu Estatuto Social, doravante denominada **NATURGY SOLUÇÕES** e, de outro lado, o **CONTRATANTE**, cujos dados encontram-se descritos abaixo, resolvem celebrar o presente Contrato de Adesão ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, mediante as cláusulas e condições adiante descritas.

### CLÁUSULA 1ª – OBJETO.

1.1. O presente Contrato tem como objeto a prestação do serviço de assistências domiciliares com cobertura de mão de obra para: (i) Eletricista, (ii) Conserto principais eletrodomésticos linha branca e linha marrom, (iii) Manutenção preventiva de ar condicionado residencial, (iv) Serviços de Check-up lar, (v) Chaveiro, (vi) Encanador, (vii) Vidraceiro, (viii) Helpdesk e (ix) Rede de Descontos, todos esses serviços vinculados estritamente à residência do **CONTRATANTE**, doravante denominado PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, cujo detalhamento dos serviços a serem prestados encontram-se disponíveis no endereço eletrônico [www.naturgysolucoes.com](http://www.naturgysolucoes.com), bem como será enviado ao **CONTRATANTE**, por e-mail, na oportunidade da celebração do presente instrumento.

1.2. Os serviços englobados no PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, enumerados no Anexo, poderão ser utilizados a qualquer tempo pelo **CONTRATANTE**, durante a vigência do presente Contrato.

1.3. Os serviços que compõem o PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR serão prestados por empresas parceiras da **NATURGY SOLUÇÕES**.

### CLÁUSULA 2ª – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

2.1. Além das demais obrigações previstas neste Contrato e na regulamentação vigente, são obrigações do **CONTRATANTE** ou de seus dependentes/conjuge:

2.1.1. Conceder livre acesso dos profissionais das empresas parceiras da **NATURGY SOLUÇÕES** à Residência do **CONTRATANTE**, a fim de viabilizar a execução do serviço solicitado.

2.1.2. Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelos profissionais das empresas parceiras da **NATURGY SOLUÇÕES** inerentes a prestação do serviço solicitado.

2.1.3. Efetuar o pagamento da quantia descrita na Cláusula Quinta, correspondente ao Plano ora contratado.

2.1.4. Fornecer e responsabilizar-se pela veracidade dos dados pessoais necessários para efetivar a contratação do Plano, bem como pelas informações prestadas referentes à Residência do **CONTRATANTE**.

### CLÁUSULA 3ª – OBRIGAÇÕES DA NATURGY SOLUÇÕES

3.1 Além das demais obrigações previstas neste Contrato e na regulamentação vigente, são obrigações da **NATURGY SOLUÇÕES**:

3.1.1. Garantir que os serviços englobados no PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, serão prestados com excelência por suas empresas parceiras.

3.1.2. Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo **CONTRATANTE** ou de seus dependentes/conjuge referente ao serviço solicitado.

3.1.3. Não impor tratamento discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR.

3.1.4. Responsabilizar-se pelo pagamento dos danos causados pelos funcionários das empresas parceiras da **NATURGY SOLUÇÕES** ao **CONTRATANTE**, desde que reste devidamente comprovada a exclusiva culpa dos mesmos.

3.2 A **NATURGY SOLUÇÕES** poderá, a seu livre critério, efetuar a troca das empresas parceiras prestadoras dos serviços englobados no PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, independente de anuência prévia do **CONTRATANTE**.

### CLÁUSULA 4ª - VIGÊNCIA

4.1 O prazo de vigência deste Contrato é de 12 (doze) meses, contados da data de adesão ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, podendo ser renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos.

4.2. Será considerada data de adesão, aquela em que o **CONTRATANTE** manifestou afirmativamente seu interesse de contratar o PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, através de um dos canais de atendimento da **NATURGY SOLUÇÕES**.

4.3. O **CONTRATANTE** somente poderá utilizar os serviços disponibilizados pelo PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, após o decurso de 7 (sete) dias após a data da contratação.

### CLÁUSULA 5ª – PAGAMENTO

5.1 O **CONTRATANTE** pagará à **NATURGY SOLUÇÕES** pelo PLANO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, a quantia descrita neste formulário, em parcelas mensais e sucessivas, durante todo o período de vigência do presente Contrato, as quais serão cobradas diretamente no cartão de crédito informado pelo **CONTRATANTE**, nos termos da autorização da transação ora concedida.

**Valor mensal do plano**

**R\$ 33,15**

5.1.1. A **NATURGY SOLUÇÕES** é isenta de qualquer responsabilidade de avaliação do crédito do **CONTRATANTE** junto à bandeira do cartão de crédito.

5.2. Os valores referentes ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR serão reajustados anualmente pelo índice de variação

do IGP-M (FGV), ou outro índice que venha a substituí-lo.

5.3. Se uma mensalidade do PLANO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR não for adimplida com sucesso, devido à validade expirada do cartão de crédito indicado pelo **CONTRATANTE** como forma de pagamento, insuficiência de saldo, bloqueio do cartão de crédito ou qualquer outro motivo, até a data do vencimento, ensejará a aplicação das seguintes penalidades ao **CONTRATANTE**:

- a) Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês, bem como correção monetária até a data do efetivo pagamento (IGPM do período); e
- b) Além dos encargos moratórios, o **CONTRATANTE** ainda estará sujeito à suspensão da utilização do PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, após decorrido 5 (cinco) dias de inadimplência, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos e demais encargos contratuais. O restabelecimento do PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR fica condicionado à compensação do pagamento do(s) valor(es) devidos à **NATURGY SOLUÇÕES**, incluindo, mas não se limitando ao valor referente à(s) mensalidade(s) em atraso, acrescido(s) da multa, atualização monetária e juros de mora.

## **CLÁUSULA 6ª – CANAL DE ATENDIMENTO**

6.1. Quando ocorrer algum evento na Residência do **CONTRATANTE**, o qual esteja coberto pelo PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, o mesmo ou seus dependentes/conjuge deverá solicitar, através do telefone, abaixo indicado, a prestação do serviço de assistência correspondente, informando o nome do **CONTRATANTE**, CPF, endereço do **CONTRATANTE**, bem como a indicação do serviço a ser prestado.

Telefone assistência: 0800 770 4242

6.2 A **NATURGY SOLUÇÕES** disponibilizará ao **CONTRATANTE**, através do telefone supracitado, uma central de atendimento para registro do serviço a ser solicitado disponível no Plano contratado, a qual encontrar-se-á disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias da semana.

## **CLÁUSULA 7ª - RESCISÃO**

7.1. As Partes concordam que este instrumento será rescindido na ocorrência das seguintes hipóteses:

7.1.1. Pelo não cumprimento por qualquer das Partes das obrigações ora assumidas.

7.1.2. Pela alteração da destinação do imóvel.

7.1.3. Por manifestação de qualquer das Partes, desde que feita expressamente e com antecedência prévia de 30 (trinta) dias.

7.1.4. Determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação dos serviços inerentes ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR.

7.1.5. Quando, comprovadamente, o **CONTRATANTE** ou um de seus dependentes/conjuge fornecerem informação falsa acerca dos dados para contratação do Plano ou sobre a Residência do **CONTRATANTE**.

7.1.6. Quando comprovadamente, o **CONTRATANTE** ou um de seus dependentes/conjuge agirem com dolo ou provocar, intencionalmente, um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços englobados no PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR.

7.1.7. Pelo inadimplemento da parcela mensal, definida na Cláusula 5ª, por prazo superior à 5 (cinco) dias.

7.2. Caso o **CONTRATANTE** venha a solicitar a rescisão deste Contrato sem ter utilizado um dos serviços disponíveis no PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, fica desde já ajustado pelas Partes que: (i) a **NATURGY SOLUÇÕES** o isentará do pagamento das parcelas com vencimento previsto para os meses seguintes ao da efetiva rescisão; e (ii) o **CONTRATANTE** não fará jus em reaver os valores pagos referentes ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR até a data do pedido de rescisão, uma vez que os serviços encontram-se disponíveis até aquele momento.

7.3. Caso o **CONTRATANTE** venha a solicitar a rescisão deste Contrato, após ter utilizado um dos serviços oferecidos pela **NATURGY SOLUÇÕES**, fica desde já ajustado pelas Partes que, o **CONTRATANTE** vinculado ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR deverá honrar, com o pagamento de multa no valor de R\$ 120,00 (cento e vinte reais), independentemente do pedido ser apresentado durante a vigência dos 12 (doze) meses de Contrato, ou após renovação automática do mesmo. A multa devida será cobrada em parcela única, no cartão de crédito informado pelo **CONTRATANTE**, nos termos da autorização da transação ora concedida.

7.4. Após o cancelamento do PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, o **CONTRATANTE** que desejar nova prestação deste serviço deverá aderir a um novo Contrato de Adesão ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, sujeitando-se às condições técnicas disponíveis à época da solicitação, bem como aos eventuais planos de serviço e ofertas apresentados.

## **CLÁUSULA 8ª – DISPOSIÇÕES GERAIS**

8.1. O presente Contrato substitui todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as Partes com relação ao objeto do mesmo.

8.2. O **CONTRATANTE** concorda, desde já, que a **NATURGY SOLUÇÕES** poderá ceder seus créditos decorrentes do PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR.

8.3. Toda e qualquer tolerância, pelo **CONTRATANTE** e pela **NATURGY SOLUÇÕES**, em exercer qualquer de seus direitos sobre o presente Contrato não deverá ser considerada renúncia ou renovação, e não afetará o subsequente exercício de tal direito.

8.4. Qualquer renúncia e/ou modificação do presente Contrato produzirá efeitos somente se for objeto de termo aditivo específico, a ser formalmente celebrado entre as Partes.

8.5. A oferta do PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR pela **NATURGY SOLUÇÕES** não possui qualquer relação com as atividades da Concessionária de Distribuição de gás natural local, não sendo esta responsável por qualquer problema referente aos serviços inerentes ao referido Plano.

8.6. O **CLIENTE** fica desde já ciente e de acordo que a **NATURGY SOLUÇÕES** não se responsabilizará por eventual inviabilidade

técnica de abastecimento por parte da distribuidora de gás local.

8.7. O **CLIENTE**, mediante a anuência do presente Contrato de Adesão, autoriza, de forma expressa e inequívoca o tratamento/utilização de seus dados pessoais pela **NATURGY SOLUÇÕES**, bem como pelas demais empresas do grupo econômico, sendo elas: COMPANHIA DISTRIBUIDORA DE GÁS RIO DE JANEIRO - CEG, CEG RIO S/A e GAS NATURAL SÃO PAULO S.A., e empresas parceiras e terceirizadas contratadas pela **NATURGY SOLUÇÕES** (as quais estão listadas no site da **NATURGY SOLUÇÕES**: [www.naturgysolucoes.com.br](http://www.naturgysolucoes.com.br)), desde que o referido compartilhamento se operacionalize para consecução da finalidade/atividade objeto do presente Contrato, e que estas empresas detenham Políticas robustas de Privacidade e Segurança da Informação.

8.7.1 A finalidade de tal tratamento consiste na:

- (a) realização de contatos necessários, inclusive agendamentos e/ou envio de comunicações, referentes à execução de serviços;
- (b) utilização dos dados para emissão de documentos relativos aos serviços;
- (c) envio de dicas de segurança;
- (d) arquivamento dos dados para fins cadastrais do **CLIENTE**; e
- (e) comunicações informativas que apoiem o **CLIENTE** no uso eficiente e seguro dos equipamentos a gás natural, em observância ao objeto do presente Contrato.

8.7.2. A **NATURGY SOLUÇÕES**, em observância a Lei 13.709/2018, esclarece que a autorização para o tratamento dos dados pessoais, na forma acima exposta, uma vez concedida, possibilita à **NATURGY SOLUÇÕES**, bem como às suas empresas parceiras e terceirizadas, utilizar os dados do **CLIENTE** com o objetivo de executar as atividades ora contratadas, observados os princípios da finalidade, necessidade, adequação, transparência e segurança.

8.7.3. A **NATURGY SOLUÇÕES** se compromete a adotar todas as medidas protetivas quanto à segurança da informação de todos os dados de seus clientes, obrigando-se, desse modo, a informar ao **CLIENTE**, tão logo tome conhecimento, qualquer caso de violação e/ou quebra de sigilo que venha a ocorrer, por sua ação ou de terceiros, independentemente da existência de dolo, visando a preservação da relação de transparência e confiança com os seus clientes, adotando as medidas cabíveis para mitigar e/ou minimizar eventuais danos.

( ) Autorizo a utilização dos meus dados pessoais pelas empresas parceiras ou terceirizadas da **NATURGY SOLUÇÕES**, bem como pelas demais empresas de seu grupo econômico, para a viabilização de ações comerciais, promocionais e/ou de marketing.

#### **CLÁUSULA 9ª – FORO**

9.1. Elege-se o foro do domicílio do **CONTRATANTE** para dirimir os litígios oriundos deste Contrato.

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Contratante: \_\_\_\_\_

**ANEXO – COBERTURAS**  
**PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR**

DESCRIÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS				
Categoria das coberturas	Eventos Cobertos	Quantidade de acionamento por ano	Valor da Mão de obra coberta por acionamento	Prazo de atendimento
<b>Eletricista</b> (Problema de funcionamento ou que possa acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão).	<b>Problema Emergencial</b> - Troca de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados	3	R\$ 100,00	90 minutos a contar da solicitação
<b>Conserto de eletrodomesticos Linha Branca</b> (Aparelhos impossibilitados de uso na residência por desgaste natural)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geladeiras</li> <li>• Freezer</li> <li>• Máquinas de Lavar Roupas</li> <li>• Máquinas de Secar Roupas</li> <li>• Tanquinhos</li> <li>• Máquinas de Lavar Louças</li> <li>• Frigobar</li> <li>• Forno de Micro-ondas</li> <li>• Fornos elétricos</li> <li>• Cooktops elétricos</li> <li>• Depuradores/ Exaustores de Ar</li> </ul>	3	R\$ 200,00	48 horas a contar da solicitação e disponibilidade imediata do cliente
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ar-condicionado*</li> </ul>	1	R\$ 200,00	48 horas a contar da solicitação e disponibilidade imediata do cliente
<b>Conserto de eletrodomesticos Linha Marrom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TV (convencional, Led, LCD e Plasma)</li> <li>• Vídeo cassete</li> <li>• Blu ray Player e DVD</li> <li>• Aparelho de Som e Home Theater</li> </ul>	3	R\$ 200,00	Mediante agendamento na central de atendimento, dentro do horário comercial.
<b>Manutenção Preventiva de Ar-condicionado residencial</b> (Individual e Convencional/Split) até 30.000 BTU's (carência de 90 dias para utilização)	Limpeza de ar condicionado e filtros de acordo com as normas dos fabricantes, visando aumentar a vida útil e evitando desperdícios ou fuga de energia elétrica	1 acionamento e até 2 aparelhos na mesma visita	R\$ 300,00	48 horas a contar da solicitação e disponibilidade imediata do cliente
<b>Check-up Lar</b>	Revisão de instalação elétrica;	3 categorias de serviços no mesmo acionamento - 2 vezes ao ano	NA	Mediante agendamento na central de atendimento, dentro do horário comercial.
	Troca de lâmpadas;		10	
	Troca de tomadas e interruptores;		5	
	Instalação de ventiladores de teto;		2	
	Instalação de luminarias;		3	
	Verificação de possíveis vazamentos		NA	
	Lubrificação de fechaduras e dobradiças;		10	
	Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração, gancho;		10	
	Kit de banheiro e varão de cortina;		5	
	Limpeza de ralos e sifões;		4	
	Limpeza de calhas		NA	
	Serviço de rejuntamento;		5	
	Troca de resistência de chuveiro elétrico.		2	
Fixação de Suporte de TV e Microondas.	2			
Instalação de Pias e Tanques	2			

**ANEXO – CONTINUAÇÃO COBERTURAS  
PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR**

DESCRIÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS				
Categoria das coberturas	Eventos Cobertos	Quantidade de acionamento por ano	Valor da Mão de obra coberta por acionamento	Prazo de atendimento
<b>Chaveiro</b>	Se o imóvel assistido não puder ser aberto em razão de perda ou extravio das chaves da porta principal/ portão de acesso, seu esquecimento no interior do imóvel coberto ou quebra das mesmas na fechadura, será enviado um chaveiro para sua abertura.	1	R\$ 100,00	Atendimento 24 horas
<b>Encanador</b>	Se, devido a evento súbito de vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a assistência 24 horas arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.	1	R\$ 150,00	Atendimento 24 horas
<b>Vidraceiro</b>	Em caso de evento previsto que cause a quebra de vidros, tornando o imóvel vulnerável, será enviado profissional para troca dos vidros da residência segurada.	1	R\$ 150,00	Mediante agendamento na central de atendimento, dentro do horário comercial.
<b>Helpdesk</b>	Suporte por telefone para instalação/conexão física de computadores; suporte para a primeira ativação do computador; orientação para a utilização das principais funções do equipamento; otimização, softwares, internet e e-mail; instalação, orientação para a instalação e configuração do software de e-mail (Outlook, Mozilla, etc.), entre outros.	2	NA	Segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00 e aos sábados, das 09h00 às 12h00.
<b>Rede de descontos</b>	O beneficiário tem acesso a descontos e condições especiais na aquisição de diversos produtos e serviços como academias, educação, cinema, pet shop, eletrodomésticos, salões de beleza, etc.	Sem limite	Sem limite	Atendimento 24 horas, porém caso necessite de agendamento para algum serviço, este ocorrerá dentro do horário comercial.